

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Budi Utami Santi. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Pada PT.Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta." Tesis Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati Ayu Desi. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar." Vol. 7, No.2, Agustus 2013.
- Indrianto Nur. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, jilid 1, edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. jilid 1, edisi 12. Erlangga: Jakarta.
- Ming, S.L., Huey, D.H., and Ming, F.Y. 2010. *The Study of The Relationship Among Experiental Marketing, Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. International Journal of Organizational Innovation*, pp. 352-378.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2002. *Auditing, Auditing Buku I, Edisi ke IV. Cetakan ke-I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Naeem, H., and Saif, I. 2009. *Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector, The International Business and Economics Research Journal*, Vol. 8, No. 12, pp. 99-104.
- Nugroho Agung Ari. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TirtaPakuan Kota Bogor." *Holistik Journal of Management Research*, 32.

- Rahmayanti, Lisa. 2009. *“Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok.”*
- Sabariah. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu.”* Vol. 3, No.4, 2015. ISSN: 1210-1221.
- Sanka, M.S. 2012. *Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Sasongko Felita, Subagio Hartono. 2013. *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria.”* Vol. 1, No.2.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran, Cetakan Ke-I*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solang Rifka, Mandey Silvya L, Nelwan Olivia S. 2014. *“Kualitas Layanan Dan Hubungan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kotamobagu.”* Jurnal EMBA. Vol. 2, No.1, Hal 80-81.
- Supranto. 2011. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.”* Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tranggono, Jeffry. 2008. *“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Karyawan pada Atlas Sport Club Surabaya.”*